

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015

Aisyah Lahdji¹, Muhammad Riza Setiawan¹, Wijayanti Indah Purnamasari¹

¹Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

ABSTRAK

Latar Belakang: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan secara umum mempunyai tujuan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan jaminan kesehatan nasional dibawah BPJS kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan, justru pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, yang masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya, dan layanan rumah sakit lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak periode Mei- Oktober 2015.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional ini menggunakan 285 orang sampel yang dianalisis dengan uji statistik korelasi spearman's rank (Rho) dengan tingkat kemaknaan 95% yang meliputi analisis univariat, bivariat terhadap variabel mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien..

Hasil: Hasil analisis bivariat dari 285 orang, pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai $p = 0,000$, dan $r = 0,214$. Karena nilai $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh bermakna anatara mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 maka dikatakan hubungan lemah (0,200 – 0,399), sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan bermakna dengan kekuatan hubungan positif lemah.

Simpulan: Ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak.

Kata kunci: Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Factors that Affect the Service Quality Toward Patient Satisfaction In Clinical Disease In Sunan Kalijaga Demak Period Of May 2015 – Oktober 2015

ABSTRACT

Background: Hospital is a health facility where conduct health efforts. Health efforts are activities undertaken to maintain and improve health, aims to realize the degree of good health for the community. Organized health efforts to increase health (promotion), disease prevention (preventive), the healing of disease (curative) and the restoration of health (rehabilitative). Understanding the needs and wishes of the patient are important influences in patient satisfaction. Patient satisfaction governance system created from a good hospital is influenced by many factors such as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The implementation of national health insurance service under BPJS Healthcare which considered as the beginning of change in health service, has not well accepted by public, people are complaining about hospital's service. The complaints, namely, related to nurses and doctors' administration, facilities, down payment, medicines, costs, and other hospital's services. The purpose of this research is to find out the influence of BPJS Healthcare service quality towards patient's satisfaction in RSUD Sunan Kalijaga, Demak, period of May-October 2015.

Method: In this analytic descriptive quantitative study with cross sectional design, it uses the sample of the 285 persons. The data were analyzed using test spearman rank correlation statistic (RHO) with meaning rate of 95% which covers univariat bivariat analysis on healthcare service quality variable towards patient's satisfaction.

Result: The bivariat analysis result out of 285 persons, the influence of BPJS Healthcare facility towards patient's satisfaction, recorded as $p = 0,000$ and $r = 0,214$. The value of $p < 0,05$ therefore it can be concluded that there was influence which referring to BPJS Healthcare service quality towards patient's satisfaction. On relation strength

test, it was resulted as 0,214 where weak relation is 0,200-0,399, therefore it can be concluded that the quality of BPJS Healthcare facility towards patient's satisfaction is having meaning of strength relation as positively weak.

Conclusion: There is influence in BPJS Healthcare facility towards patient's satisfaction at Internis Clinic in RSUD Sunan Kalijaga Demak..

Keyword : Hospital, Service Quality, Patient's Satisfaction

.Korespondensi: Aisyah Lahdji, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang, Jl. Wonodri No. 2A. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, telepon/faks (024) 8415764. Email : lahdjia@yahoo.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang baik bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) (Siregar, 2004). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting mempengaruhi dalam kepuasan pasien. Kepuasan pasien diciptakan dari tata kelola sistem rumah sakit yang baik yang dipengaruhi berbagai faktor seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sunan Kalijaga Demak merupakan salah satu rumah sakit terbesar di Kota Demak. Hal itu terbukti dengan angka kunjungan pasien rawat jalan baru sebanyak 87.743 yang terdiri dari kunjungan pasien laki-laki 38.273 dan pasien perempuan 49.470, serta pasien rawat inap baru sebanyak 15.915. Peningkatan jumlah kunjungan tiap tahunnya harus diikuti dengan peningkatan kualitas dari RSUD Sunan Kalijaga Demak.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani Dewi Sri menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS RSUD Sunan Kalijaga Demak 56% menyatakan kurang baik dan 78% menyatakan pelayanan yang diberikan dokter kurang baik terhadap *reliability* dan *empathy*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak.

METODE

Penelitian ini termasuk rancangan penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan kuesioner dengan desain penelitian *cross-sectional*. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas mutu pelayanan kesehatan dan variabel tergantung kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan dilihat dari 5 aspek yaitu *tangibles* berupa hal-hal yang terlihat, *reliability* berupa kehandalan, *responsiveness* berupa ketanggapan, *assurance* berupa jaminan dan *empathy* berupa perhatian. Kepuasan pasien diukur dilihat dari penerapan kode etik dan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 285 orang yang diambil secara acak yaitu pasien yang datang ke klinik penyakit dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak lalu diberikan kuesioner yang harus diisi.

Data kuesioner dianalisis dengan uji non parametrik *Uji Korelasi Spearman's*.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa wanita yaitu sebesar 147 responden (51,6%), berpendidikan < SLTA sederajat yaitu sebesar 111 responden (38,9%), kelompok umur > 50 tahun yaitu 113 responden (39,6%). kelompok tidak bekerja / ibu rumah tangga yaitu sebesar 71 responden (24,9%), kelompok yang berpenghasilan Rp 1.000.001; – Rp 2.000.000; yaitu sebesar 119 responden (41,8%), Peserta BPJS Non PBI sebesar 154 responden (54,0%), Mutu pelayanan dilihat dari aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* mayoritas menyatakan setuju dan sangat setuju.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Pria	138	48,4
	Wanita	147	51,6
Pendidikan	SD, SMP, SMA	111	38,9
	Perguruan Tinggi	174	61,1
Umur	21-30	43	15,1
	31-40	88	30,9
	41-50	41	14,4
	51-60	113	39,6
Pekerjaan	Bekerja	155	54,3
	Tidak bekerja	130	45,7
Penghasilan	<Rp.1.000.000	104	36,5
	Rp.1.000.001-Rp.2.000.000	119	41,8
	Rp.2.000.001-Rp.3.000.000	62	21,8
BPJS	PBI	131	46,0
	Non PBI	154	54,0

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan terhadap kepuasan responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015.

Mutu Pelayanan Rumah Sakit			Jawaban							
No	Variabel	Indikator	TS		N		S		SS	
			N	%	N	%	N	%	N	%
1.	<i>Tangibles</i> (Hal-hal yang terlihat / bukti fisik).	- Penampilan (X1).	0	0	0	0	0	0	0	0
		- Perlengkapan (X2).	8	2,8	26	9,1	129	45,3	122	42,8
		- Fasilitas fisik (X3).	0	0	31	10,9	127	44,6	127	44,6
		- Sarana fisik (X4).	7	2,5	53	18,6	141	49,5	84	29,5
		- Tata ruang (X5).	8	2,8	52	18,2	133	46,7	92	32,3
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	- Pelayanan segera (X6).	7	2,5	23	8,1	127	44,6	128	44,9
		- Kemampuan (X7).	0	0	23	8,1	126	44,2	136	47,7
		- Kemudahan (X8).	10	3,5	51	17,9	140	49,1	84	29,5
		- pengobatan (X9).	0	0	0	0	0	0	0	0
		- Menyediakan (X10)	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).	- Pelayanan cepat (X11)	2	0,7	6	2,1	115	40,4	162	56,8
		- Merespon (X12).	0	0	11	3,9	115	40,4	159	55,8
		- Kemampuan (X13).	11	3,9	27	9,5	145	50,9	102	35,8
		- Kesenjangan (X14).	4	1,4	42	14,7	118	41,4	121	42,5
		- Menginformasikan (X15)	1	0,4	17	6,0	121	42,5	146	51,2
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan).	- Kesopanan (X16).	5	1,8	11	3,9	110	38,6	156	54,7
		- Keterampilan (X17).	8	2,8	25	8,8	149	52,3	103	36,1
		- Pengetahuan (X18).	0	0	0	0	0	0	0	0
		- Mampu (X19).	4	1,4	22	7,7	122	42,8	137	48,1
		- Jaminan (X20).	2	0,7	22	7,7	117	41,1	144	50,5
5.	<i>Empathy</i> (Empati).	- Perhatian (X21).	9	3,2	32	11,2	147	51,6	97	34,0
		- Memahami (X22).	3	1,1	40	14,0	122	42,8	120	42,1
		- Mudah dihubungi (X23).	3	1,1	13	4,6	132	46,3	137	48,1
		- Komunikasi baik (X24).	1	0,4	19	6,7	121	42,5	144	50,5
		- Mengerti kesulitan (X25).	5	1,8	38	13,3	149	52,3	93	32,6
Variabel Terikat Kepuasan Pasien										
1.	Penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi.	- Kenyamanan (Y1).	4	1,4	50	17,5	118	41,4	113	39,6
		- Keamanan (Y2).	23	8,1	34	11,9	148	51,9	80	28,1
2.	Penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.	- Persyaratan (Y3).	0	0	9	3,2	138	48,4	138	48,4
		- Memahami (Y4).	70	24,6	151	53,0	63	22,1	1	0,4

Hasil diatas dianalisis dengan uji normalitas dan didapatkan nilai $p < 0,05$ sehingga dilanjutkan dengan uji non parametric Uji Korelasi *Spearman's*.

Tabel 3. Uji Korelasi *Spearman's*

Variabel	R	p	Keterangan
Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS	0,214	0,000	Signifikan, positif, lemah
Kepuasan Pasien			

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai $p = 0,000$, dan $r = 0,214$. Karena nilai $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh bermakna antara mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 maka dikatakan hubungan lemah ($0,200 - 0,399$), sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan bermakna dengan kekuatan hubungannya positif lemah.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan dipersepsikan baik (positif) atau buruk (negatif) tergantung dari expected service (jasa yang dirasakan) saling berkesinambungan, melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap pasien.

1. Tangibles

Variabel tangibles merupakan variable yang melihat dari keberadaan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung seperti ruang tunggu, ruang operasi dan peralatan. Semakin Tangibles dirasakan oleh pasien maka semakin tinggi nilai dari kepuasan pasien yang dapat dilihat dari hasil kuesioner. Hasil tersebut sebagian besar memberikan jawaban bahwa dari segi tangibles fasilitas yang diberikan sudah baik.

2. Reliabilty

Variabel Reliability adalah kemampuan rumah sakit untuk menghasikan prduk pelayanan sesuai yang dijanjikan seperti kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan. Hampir seluruhnya mengatakan bahwa dari segi reliability seperti kemampuan sesuai dengan standar, kemudahan memperoleh penjelasan, alur pengobatan sudah setuju.

3. Responsiveness

Variabel Responsiveness / ketanggapan adalah kemampuan variabel pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien. Indikator yang dinilai seperti merespon permintaan pasien, membantu pasien dengan cepat dan tepat, pemberian informasi jasa secara cepat dan tepat juga sudah dirasakan oleh pasien.

4. Assurance

Variabel Assurance / jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Dari segi assurance, indikator yang dinilai berupa kesopanan dan keramahan, ketrampilan petugas kesehatan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien serta adanya tanggung jawab atas tindakan terhadap pasien. Indikator tersebut sudah dirasakan baik bila dibandingkan hasil yang tidak setuju.

5. Empathy

Variabel Empathy / empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan dokter dan perawat untuk membuat para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien. Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel Empathy / empati terdiri dari 5 pertanyaan yang berkaitan variabel empati yaitu perhatian, memahami kebutuhan, mudah dihubungi pasien dan mengutamakan kepentingan pasien, komunikasi baik, mengerti kesulitan pasien. Indikator tersebut juga sudah dirasakan baik oleh pasien.

6. Analisis Bivariat

Didapatkan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh positif Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien..

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh didapatkan nilai $p = 0,000 (<0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di RSUD Sunan Kalijaga Demak. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 (0,200 – 0,399) sehingga dapat dikatakan hubungan positif lemah.

Saran untuk Direksi rumah sakit tetap mempertahankan kualitas dari rumah sakit khususnya di Klinik Penyakit Dalam. Dan saran kepada petugas medis agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien setiap pelayanan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan R.I. 2005. Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI. 1999 Partisipasi Masyarakat Dalam Bidang Kesehatan. Jakarta :
Depkes RI, Direktorat Bina Peran Serta masyarakat.
I, Penerbit EGC, Jakarta
- Muninjaya, A.A Gede. 2004. Manajemen Kesehatan Edisi 2. Jakarta: EGC
- Siregar, Charles. JP., 2004. Farmasi *Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit